

2020年3月25日

大手家電量販店ジョーシンが 「Ciero 従業員手荷物検査クラウドサービス」を採用 店舗改革に向けてバックヤードのセキュリティ強化と業務効率化を推進

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社の連結子会社であるパナソニック ネットソリューションズ株式会社(以下、パナソニックNETS)は、上新電機株式会社(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長:金谷 隆平、以下:上新電機)が展開する家電量販店ジョーシンへ、「従業員手荷物検査クラウドサービス」を2019年11月1日に導入したことを発表いたします。これにより、バックヤードのセキュリティ強化と業務効率化を実現しました。

導入の背景

人手による手荷物検査対応の限界

上新電機では、従業員および関係者全てに対し、バックヤードの入室時と退室時に、内引き※防止を目的とした手荷物検査を行っていましたが、以下のような課題が発生していました。

■課題1 付帯業務(=手荷物検査)がコア業務(=接客)に割く時間を阻害

手荷物検査は付帯業務であるにもかかわらず実施の負荷が高く、「検査を受ける従業員」と「検査に立ち会う上位者」の2名が必要になります。結果として、1店舗(従業員50名の場合)で月間100時間以上が費やされていました。これが、コア業務である接客の時間を増やすうえで阻害要因になっていました。

■課題2 チェックミスによる実施漏れが発生

従来は手荷物検査の実施管理に手書きの管理表を用いていましたが、チェックミスによる実施漏れが発生していました。

■課題3 女性従業員に手荷物検査を実施することへの心理的抵抗

男性の上位者が女性従業員の手荷物検査を実施することが少なくありませんでした。その際、検査を受ける女性従業員だけでなく、検査を実施する男性上位者も心理的抵抗に悩まされていました。

導入の効果

手荷物検査の効率化・精度向上に加え、従業員の心理的負担を改善

■効果1 付帯業務削減と接客時間の拡大

「従業員手荷物検査クラウドサービス」は監視カメラとiPadを活用したシステムで、従業員自身で手荷物検査を実施できるため、上位者の立ち合い時間が削減されました。その分をコア業務である接客時間に充てることで、お客様とのコミュニケーションの時間を拡大することが可能となりました。

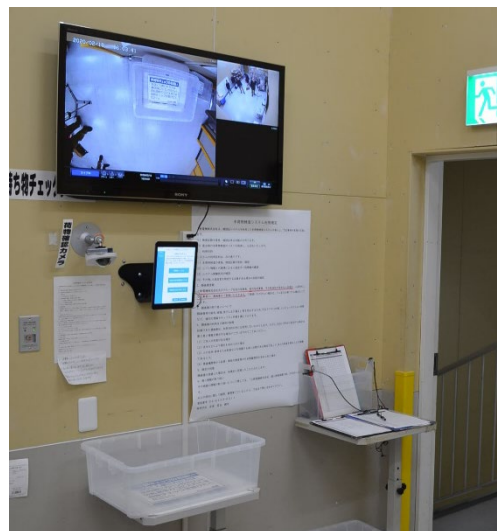
■効果2 検査実施率が向上

「従業員手荷物検査クラウドサービス」は、手荷物検査実施時に顔認証を行うことで実施履歴が残るため、管理表の記入漏れが発生しません。また、シフト情報と実施履歴を照合することで検査未実施者を検出し、管理者にメール通知する機能により、未検査者がほぼ無くなりました。

■効果3 女性従業員に配慮した手荷物検査

従業員自身で手荷物検査を実施できるようになったため、女性従業員が男性上位者に荷物を見せる心理的負担に加え、男性上位者が女性従業員の手荷物検査を行うことに対する心理的負担が軽減されました。

※内引き：従業員が店の商品や売上金を盗む行為。



この度、上新電機が採用した「従業員手荷物検査クラウドサービス」は、現場のお困りごとに耳を傾けることで開発され、採用されたシステムです。パナソニックNETSは引き続き、現場に声に耳を傾けながら「従業員手荷物検査クラウドサービス」を改善し、これからも現場に即したソリューションを提供し続けます。

本事例の詳細

- ・[商業界オンライン記事] 上新電機が取り組む従業員の手荷物検査改善施策
-デジタルシフトで接客時間の最大化に期待-
<http://shogyokai.jp/articles/-/2543>
- ・[動画] Ciero 従業員手荷物検査クラウドサービス
-バックヤードからのセキュリティ強化と業務効率化大手家電量販店Joshinが実践する店舗改革-
<https://channel.panasonic.com/jp/contents/28276/>

■「Ciero」従業員手荷物検査クラウドサービスについて

従業員手荷物検査クラウドサービスは、流通小売業の内引き防止を目的としたクラウド録画サービス「Ciero」のオプションサービスです。

特長1: 手荷物検査のセルフ化により管理者の立ち合いコストを削減

特長2: 顔認証技術の活用により検査のなりすましを防止

特長3: 本部から検査履歴を確認することで検査の形骸化を防止



■パナソニック ネットソリューションズについて

パナソニック ネットソリューションズは、ワークフロー事業と映像監視事業を柱とし、業務効率化・業務改善や安全・安心の実現に総合的に取り組んでいます。20年以上の豊富な経験・ノウハウを活かして開発したワークフローパッケージ「MAJOR FLOW Z」は、多くのお客さまから高い支持をいただいています。

また、映像監視システム「ArgosView」とクラウド録画サービス「Ciero」をコア技術とした映像ソリューションは、国内VMS市場においてシェアNo.1※を獲得しており、ご好評いただいています。

社名 : パナソニック ネットソリューションズ株式会社

代表者 : 代表取締役社長 前川 満

本社 : 〒104-0045 東京都中央区築地5丁目3番3号 築地浜離宮ビル12F

設立 : 2008年1月30日

資本金 : 7,000万円

URL : <http://pnets.panasonic.co.jp/>

※富士経済「2017、2018、2019 セキュリティ関連市場の将来展望」

以 上

※本文に記載されている会社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

【お問い合わせ先】

<報道関係者様>

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

ビジネス企画・管理部 マーケティングチーム 山田 弥季

TEL:03-5715-5470 FAX:03-5715-5471 E-mail:press-pisc@ml.jp.panasonic.com

<お客様>

パナソニック ネットソリューションズ株式会社 企画部 山崎

TEL:03-6226-2505 FAX:03-5565-8220

<上新電機株式会社 インタビュー動画(Channel Panasonic) URL>

<https://channel.panasonic.com/jp/contents/28276/>

<「Ciero 従業員手荷物検査クラウドサービス」紹介URL>

https://www.ciero.jp/tenimotsu_cloud/

<関連情報>

上新電機株式会社 URL

<https://www.joshin.co.jp/>